

Informe mensual de Tiempos máximos de respuesta por parte del Suministro Básico.

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2024

Mes: Marzo

Tabla I

Tabla I											
Año: 2024			Marzo								
Nombre del trámite	Unidad	Población	Residencial			Comercial			Industrial		
			Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta	Baja	Media	Alta
1. Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	día	Urbana	S/R	S/R	S/R	23.65	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	20.82	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
2. Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	hora	Urbana	00:04:09	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
3. Tiempo de espera para recibir atención personal previa cita	minuto	Urbana	00:14:59	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
4. Tiempo de espera para recibir atención vía telefónica	minuto	Urbana	00:25:47	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
5. Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos	hora	Urbana	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
6. Atención a inconformidad por monto facturado	día	Urbana	10.03	S/R	S/R	9.04	S/R	S/R	S/R	3.34	S/R
		Rural	12.14	S/R	S/R	4.84	S/R	S/R	S/R	3.88	S/R
7. Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	día	Urbana	30.96	S/R	S/R	29.06	S/R	S/R	S/R	3.98	S/R
		Rural	31.00	S/R	S/R	30.49	S/R	S/R	S/R	5.95	S/R
8. Atención a solicitud de terminación del contrato actual y reembolso del Depósito de Garantía	día	Urbana	21.18	S/R	S/R	55.93	S/R	S/R	S/R	32.85	S/R
		Rural	15.99	S/R	S/R	48.99	S/R	S/R	S/R	35.11	S/R
9. Atención a solicitud de corrección de datos personales	hora	Urbana	03:14:00	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
10. Notificación de interrupción programada del servicio	hora	Urbana	170.22	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R
		Rural	168.62	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	S/R	116.49	S/R

S/R Sin registro

Informe mensual de métricas de calidad del servicio por parte del Suministro Básico.

CFE Suministrador de Servicios Básicos

Año: 2024

Mes: Marzo

Informe mensual de "Métricas de calidad del servicio de Suministro Básico"					
Año: 2024					
Mes: Marzo					
CFE Suministrador de Servicios Básicos					
Nombre del Indicador		Servicio	Modalidad de presentación	Quejas	Solicitudes
2.1	Número de solicitudes y quejas recibidas por cada 1000 habitantes	Urbano	Personalizada	0.37	3.34
			Telefónica	2.20	1.44
			Internet	0.82	0.00
		Rural	Personalizada	0.35	2.20
			Telefónica	1.75	0.89
			Internet	0.62	0.00
		Urbano	Total de quejas y solicitudes	8.17	
Rural	Total de quejas y solicitudes	5.81			
2.2	Número de quejas recibidas por interrupción o mala calidad del Suministro por cada 1000 habitantes	Urbano	Sector fuera	0.21	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.1	N/A
			Falso contacto de distribución	0.02	N/A
			Improcedentes	0.11	N/A
		Rural	Sector fuera	0.29	N/A
			Deficiencia en voltaje	0.07	N/A
			Falso contacto de distribución	0.02	N/A
			Improcedentes	0.11	N/A
2.3	Porcentaje total de solicitudes y quejas atendidas	Urbano	Personalizada	62.62%	80.52%
			Telefónica	60.69%	83.91%
			Internet	38.33%	100.00%
		Rural	Personalizada	65.57%	75.95%
			Telefónica	63.12%	82.68%
			Internet	40.66%	100.00%
		Urbano	Personalizada Quejas y Solicitudes	78.71%	
			Telefónica Quejas y Solicitudes	69.87%	
			Internet Quejas y Solicitudes	38.34%	
		Rural	Personalizada Quejas y Solicitudes	74.54%	
Telefónica Quejas y Solicitudes	69.70%				
Internet Quejas y Solicitudes	40.67%				

2.4.1	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de instalación de cargador doméstico para vehículo eléctrico	Urbano	Personal	N/A	1.32
			Telefónica	N/A	2.37
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	3.97
			Internet	N/A	S/R
2.4.2	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	Urbano	Personal	00:03:07	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.4.3	Tiempo promedio de atención para recibir atención Personal	Urbano	Personal	00:04:07	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.4.4	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención para recibir atención telefónica	Urbano	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	00:01:08	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.4.5	Tiempo promedio de atención de solicitudes Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos	Urbano	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.4.6	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a inconformidad por monto facturado	Urbano	Personalizada	1.35	N/A
			Telefónica	1.41	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personalizada	1.87	N/A
			Telefónica	1.70	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.4.7	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Urbano	Personalizada	N/A	1.06
			Telefónica	N/A	1.10
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personalizada	N/A	1.93
			Telefónica	N/A	1.71
			Internet	N/A	S/R
2.4.8	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembolso del Depósito en Garantía	Urbano	Personal	N/A	5.39
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	4.89
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
2.4.9	Tiempo promedio de atención de solicitudes Atención a solicitud de corrección de datos personales	Urbano	Personal	00:09:05	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.4.10	Tiempo promedio de atención de solicitudes Notificación de interrupción programada del servicio	Urbano	Personal	74.62	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	74.24	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A

2.5.1	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes Atención de instalación de cargador domestico para vehiculo electrico	Urbano	Personal	N/A	26.36%
			Telefónica	N/A	47.35%
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	39.72%
			Internet	N/A	S/R
2.5.2	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de reposición de dispositivo o saldo en Prepago	Urbano	Personal	5.19%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.5.3	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de espera para recibir atención Personal	Urbano	Personal	27.47%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.5.4	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de espera para recibir atención telefónica	Urbano	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	22.67%	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.5.5	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes Tiempo de respuesta a través de medios electrónicos	Urbano	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	N/A	S/R
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
2.5.6	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención de inconformidad por monto facturado	Urbano	Personalizada	27.01%	N/A
			Telefónica	28.25%	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personalizada	18.74%	N/A
			Telefónica	17.01%	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.5.7	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de celebración de un nuevo contrato	Urbano	Personalizada	N/A	52.85%
			Telefónica	N/A	55.05%
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personalizada	N/A	64.28%
			Telefónica	N/A	56.99%
			Internet	N/A	S/R
2.5.8	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de terminación de contrato actual y reembolso del Deposito en Garantía	Urbano	Personal	N/A	35.95%
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
		Rural	Personal	N/A	32.57%
			Telefónica	N/A	S/R
			Internet	N/A	S/R
2.5.9	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Atención a solicitud de corrección de datos personales	Urbano	Personal	15.13%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	S/R	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.5.10	Porcentaje de cumplimiento de tiempos de atención de solicitudes y quejas Notificación de interrupción programada del servicio	Urbano	Personal	155.46%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
		Rural	Personal	154.67%	N/A
			Telefónica	S/R	N/A
			Internet	S/R	N/A
2.6	Percepción del servicio			81.58%	

N/A No aplica
S/R Sin Registro